

DESAIN WHATSAPP CHAT KONSELING

Dhani Halim Wijaya¹, Agus Supriyanto²

Bimbingan dan Konseling, Universitas Ahmad Dahlan, Yogyakarta, Indonesia

dhani2100001071@webmail.uad.ac.id¹, agus.supriyanto@bk.uad.ac.id²

Abstrak

Kemajuan teknologi informasi telah mengubah cara berkomunikasi sehari-hari, termasuk dalam layanan konseling. WhatsApp, sebagai aplikasi pesan instan terpopuler di Indonesia, menawarkan potensi besar untuk dimanfaatkan dalam layanan konseling online. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui desain WhatsApp chat konseling yang efektif dan efisien, serta bagaimana desain tersebut dapat mempengaruhi kualitas konseling dan kepuasan klien. Metode yang digunakan adalah literature review dengan hasil analisis menunjukkan bahwa desain WhatsApp chat konseling yang efektif meliputi tiga tahap utama: persiapan, proses konseling, dan pasca konseling. Kelebihan utama meliputi aksesibilitas, fleksibilitas waktu, dan peningkatan keterbukaan diri klien. Namun, terdapat tantangan seperti ketergantungan pada jaringan internet dan keterbatasan dalam membaca isyarat non-verbal. Secara keseluruhan, WhatsApp chat konseling dinilai sebagai alternatif yang efektif untuk layanan konseling jarak jauh, terutama di kalangan remaja dan mahasiswa.

Kata kunci: *konseling online; konseling teks; Whatsapp*

1. Pendahuluan

Di zaman modern ini, kemajuan teknologi informasi telah mengubah cara kita berkomunikasi sehari-hari. Platform media sosial kini menjadi sarana utama bagi masyarakat untuk mencari dan membagikan berbagai jenis informasi. Beragam aplikasi media sosial seperti YouTube, Facebook, Twitter, Instagram, dan WhatsApp, masing-masing memiliki fitur unik tersendiri. Menurut data dari APJII (Asosiasi Penyelenggara Jaringan Internet Indonesia), WhatsApp merupakan aplikasi pesan instan yang paling populer di Indonesia. WhatsApp, yang terinspirasi dari frasa bahasa Inggris "what's up" (apa kabar), adalah aplikasi perpesanan daring yang dapat diunduh secara gratis. Aplikasi

ini telah menjadi kebutuhan pokok bagi pengguna smartphone, baik yang menggunakan sistem operasi Android maupun iOS. Fungsi utamanya adalah untuk mengirim pesan secara online, menjadikannya alat komunikasi yang sangat penting di era digital ini.

WhatsApp, salah satu aplikasi perpesanan terkemuka, telah mencapai popularitas luar biasa dengan lebih dari dua miliar pengguna aktif setiap bulannya di seluruh dunia. Pencapaian ini menempatkan WhatsApp sebagai platform komunikasi mobile nomor satu secara global. Kesuksesan WhatsApp dapat dikaitkan dengan desain antarmukanya yang intuitif, memungkinkan bahkan pemula teknologi untuk dengan cepat menguasai fungsinya. Keunggulan WhatsApp terletak pada kesederhanaan dan fleksibilitasnya. Aplikasi ini dirancang untuk memenuhi berbagai kebutuhan komunikasi, baik untuk keperluan pribadi maupun profesional. Pengguna dapat dengan mudah beralih antara percakapan kasual dengan teman-teman dan diskusi formal terkait pekerjaan dalam satu platform yang terintegrasi. Lebih dari sekadar alat untuk bertukar pesan, WhatsApp kini telah berkembang menjadi platform serbaguna. Salah satu inovasi yang menarik adalah pemanfaatannya sebagai media untuk layanan konseling online. Fitur-fitur yang dimilikinya memungkinkan WhatsApp menjadi sarana yang efektif untuk sesi konseling jarak jauh, membuka akses yang lebih luas terhadap layanan dukungan psikologis bagi mereka yang mungkin menghadapi hambatan geografis atau stigma sosial (Khuzaiyah et al., 2023)

Konseling tradisional memberikan kesempatan bagi siswa atau klien untuk bertemu langsung dengan konselor profesional. Dalam pertemuan tatap muka ini, klien dapat berbagi masalah yang mereka hadapi, dan konselor dapat membantu mereka menemukan solusi dan mengatasi masalah melalui diskusi dan bimbingan. Meskipun dianggap sebagai metode konvensional, konseling tatap muka memiliki keunggulan dalam membangun hubungan yang lebih personal dan hangat antara konselor dan klien. Kedekatan ini dapat memperkuat hubungan terapeutik, sehingga proses konseling menjadi lebih efektif dalam menangani masalah klien. Namun, metode konseling tradisional ini memiliki keterbatasan dalam hal waktu dan jarak antara konselor dan klien. Seiring berkembangnya teknologi, muncul metode konseling baru yang memungkinkan proses konseling dilakukan dari jarak jauh dengan memanfaatkan teknologi informasi dan

internet, yang dikenal sebagai konseling online atau cybercounseling (Cahyawulan & Prabowo, 2016; Malelak, 2022).

Konseling online hadir sebagai alternatif untuk mengatasi kendala waktu dan jarak dalam layanan konseling tatap muka konvensional. Konseling online merupakan bentuk upaya membantu dan memberikan terapi kepada individu yang mendapat konseling dengan memanfaatkan teknologi informasi dan internet. Konseling online hadir sebagai alternatif untuk mengatasi kendala waktu dan jarak dalam layanan konseling tatap muka konvensional dan konseling online telah menjadi trend baru dalam bidang psikologi dan kesehatan mental (Ursula, 2021). Dengan kemajuan teknologi, konseling online dapat dilakukan secara efektif dan efisien melalui berbagai platform, termasuk WhatsApp. Di dalam aplikasi ini kita dapat berbagi informasi berupa pesan teks, gambar, foto, video, suara, telepon, video call, dan lokasi. Terutama WhatsApp chat, konseling dengan perantara Whatsapp chat dapat memberikan kemudahan dan fleksibilitas bagi klien untuk mengakses layanan konseling berbasis teks secara online (Sheilla et al., 2023).

Konseling berbasis teks merupakan inovasi dalam dunia konseling online, di mana interaksi antara konselor dan klien dilakukan melalui pertukaran pesan tertulis, menggantikan komunikasi verbal langsung. Dalam pendekatan ini, konselor mengaplikasikan berbagai teknik konseling tradisional seperti mendengarkan aktif, mengajukan pertanyaan yang relevan, meringkas informasi, dan menawarkan solusi alternatif melalui medium teks (Faturrahman & Saputra, 2023). Metode ini menawarkan sejumlah keunggulan, termasuk kemudahan akses, peningkatan privasi dan kenyamanan bagi klien, serta fleksibilitas waktu dan lokasi yang lebih besar. Namun, konseling berbasis teks juga menghadapi tantangan tersendiri, terutama dalam hal membangun koneksi terapeutik yang mendalam hanya melalui interaksi tekstual, serta risiko kesalahpahaman akibat ketiadaan isyarat non-verbal. Untuk menjalankan konseling berbasis teks secara efektif, seorang konselor perlu mengembangkan serangkaian keterampilan khusus, meliputi: Kemampuan menulis yang baik dan akurat; Pemahaman mendalam tentang penggunaan tanda baca, emoji, dan nuansa gaya penulisan; Kesabaran dan pendekatan rasional dalam menginterpretasi pesan tertulis dari klien; Penggunaan bahasa yang sopan, jelas, dan mudah dipahami; Responsivitas yang tinggi dalam

menanggapi pesan klien. Dengan menguasai keterampilan-keterampilan ini, konselor dapat memaksimalkan potensi konseling berbasis teks sebagai alat yang efektif dalam memberikan dukungan psikologis kepada klien di era digital ini (Apsari et al., 2018; Prabawa, 2021).

Namun, desain WhatsApp chat konseling yang efektif masih menjadi tantangan signifikan dalam bidang kesehatan mental digital. Meskipun WhatsApp telah menjadi platform populer untuk layanan komunikasi karena aksesibilitasnya, merancang sistem chat yang benar-benar efektif untuk tujuan terapeutik bukanlah tugas mudah. Desain yang baik tidak hanya mencakup aspek teknis dan antarmuka pengguna, tetapi juga harus mempertimbangkan nuansa psikologis dan kebutuhan emosional klien. Sebuah desain yang dipikirkan dengan matang dapat secara signifikan mempengaruhi kualitas konseling yang diberikan dan kepuasan klien. Misalnya, bagaimana konselor memberikan dukungan hanya dengan teks, tata kata bahasa dan banyak hal lainnya (Romiaty et al., 2022).

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana desain WhatsApp chat konseling yang efektif dan efisien, serta mengetahui bagaimana desain tersebut dapat mempengaruhi kualitas konseling dan kepuasan klien. Penelitian ini akan menyelidiki dan mengidentifikasi elemen-elemen kunci dari desain WhatsApp chat konseling yang optimal, mulai dari tata letak antarmuka hingga fitur-fitur khusus yang dapat meningkatkan proses konseling. Dari penelitian-penelitian yang telah dilakukan sebelumnya.

2. Metode

Penelitian ini menggunakan metode *literature review* atau kajian pustaka dengan mengumpulkan referensi teori terkait dengan fenomena yang dikaji. Kajian pustaka adalah suatu proses mendapatkan, membaca dan mengevaluasi literatur penelitian dibidang yang diminati. Dalam mencari sumber literatur peneliti memperoleh sumber data dari publish or perish dan google scholar. Dalam mencari *literature review* yang relevan peneliti menggunakan kata kunci “Konseling online: Konseling berbasis teks; dan

PROSIDING

Seminar Nasional Bimbingan dan Konseling
“Transformasi Digital Dalam Bimbingan dan Konseling: Memaksimalkan Teknologi Untuk
Dukungan Psikologis Yang Lebih Efektif”
Sabtu, 27 Juli 2024

Whatsapp” dengan rentang tahun 2015-2024. Dari hasil artikel jurnal yang ditemukan, peneliti mengambil 5 artikel jurnal yang sesuai dengan kriteria. Dengan begitu, 5 artikel jurnal yang ditemukan diidentifikasi dan dikaji kembali pada bagian penulis atau author, judul, tujuan dari penelitian, metode pengumpulan data, serta hasil dan pembahasannya.

3. Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan *literature riview* yang telah didapatkan dari google scholar dan publish or perish peneliti menganalisis 5 artikel yang relevan. Analisis dari hasil *literature riview* terdapat dalam tabel sebagai berikut:

No	Author, Title	Result
1	Penerapan E-Konseling Berbasis Whatsapp dalam Meningkatkan Kepercayaan Diri pada Peserta Didik SMK Negeri 5 Banjarmasin (Luqaf, 2020)	Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan secara konseptual penerapan E-Konseling berbasis WhatsApp untuk meningkatkan kepercayaan diri peserta didik di SMK Negeri 5 Banjarmasin. Kepercayaan diri merupakan aspek penting yang mempengaruhi prestasi belajar dan pergaulan sosial peserta didik. E-Konseling merupakan layanan bimbingan konseling jarak jauh menggunakan teknologi informasi, dengan WhatsApp dipilih sebagai media karena populer di kalangan remaja. Penerapannya dilakukan melalui 3 tahap: persiapan, proses konseling, dan pasca konseling. Kelebihannya antara lain informasi cepat, peserta didik lebih berani berekspresi, fitur menarik, dan waktu fleksibel. Keterbatasannya meliputi ketergantungan pada jaringan internet, tidak dapat melihat ekspresi wajah langsung, dan terbatasnya penggunaan teknik konseling. Secara keseluruhan, E-Konseling berbasis WhatsApp dinilai cukup efektif sebagai alternatif layanan bimbingan konseling jarak jauh, meskipun tidak sepenuhnya menggantikan konseling tatap muka konvensional.
2	Pengaruh Layanan Konseling Kelompok Berbasis Cyber-Counseling Via Whatsapp	Penelitian ini mengkaji pengaruh layanan konseling kelompok berbasis cyber-counseling via WhatsApp terhadap

PROSIDING

Seminar Nasional Bimbingan dan Konseling
 “Transformasi Digital Dalam Bimbingan dan Konseling: Memaksimalkan Teknologi Untuk
 Dukungan Psikologis Yang Lebih Efektif”
 Sabtu, 27 Juli 2024

	Terhadap Keterbukaan Diri Mahasiswa Bimbingan Dan Konseling Semester 4A Universitas Bengkulu	keterbukaan diri mahasiswa Prodi Bimbingan dan Konseling semester 4A Universitas Bengkulu. Menggunakan metode pre-experimental design dengan rancangan one group pretest-posttest, penelitian ini melibatkan 7 mahasiswa yang dipilih melalui purposive sampling. Hasil pre-test menunjukkan tingkat keterbukaan diri mahasiswa cenderung sedang-rendah. Setelah diberikan treatment berupa 7 sesi konseling kelompok berbasis cyber-counseling via WhatsApp, terjadi peningkatan signifikan pada skor post-test. Analisis uji t menghasilkan nilai $t = -12.847$ dengan signifikansi 0.000 ($p < 0,05$), menunjukkan adanya pengaruh signifikan dari intervensi yang diberikan. Penggunaan cyber-counseling via WhatsApp dinilai efektif karena sesuai dengan karakteristik mahasiswa yang akrab dengan teknologi dan memberikan fleksibilitas dalam pelaksanaan. Kesimpulannya, layanan ini terbukti dapat meningkatkan keterbukaan diri mahasiswa, yang penting bagi perkembangan mereka sebagai calon konselor di masa depan.
3	Pengembangan Buku Panduan Cybercounseling Berbasis Aplikasi Whatsapp untuk Siswa SMA (Farah Fauzia, I Ketut Gading, 2021)	Studi pengembangan ini menghasilkan sebuah buku panduan cybercounseling yang memanfaatkan aplikasi WhatsApp. Buku panduan yang dikembangkan membahas berbagai aspek cybercounseling, termasuk definisi, konsep, kelebihan dan kekurangan, serta penggunaan teknologi informasi dalam bimbingan dan konseling. Buku ini juga menjelaskan tentang WhatsApp sebagai media bimbingan konseling, tujuan layanan, peserta kegiatan, metode dan teknik, serta prosedur pelaksanaan cybercounseling berbasis WhatsApp. Selain itu, buku panduan ini menyajikan langkah-langkah yang perlu dilakukan oleh guru BK saat menyelenggarakan layanan cybercounseling melalui aplikasi WhatsApp. Hasil penelitian menunjukkan bahwa buku panduan cybercounseling berbasis WhatsApp yang dikembangkan dinilai layak dan dapat

PROSIDING

Seminar Nasional Bimbingan dan Konseling
 “Transformasi Digital Dalam Bimbingan dan Konseling: Memaksimalkan Teknologi Untuk
 Dukungan Psikologis Yang Lebih Efektif”
 Sabtu, 27 Juli 2024

		digunakan sebagai media pembelajaran. Berdasarkan penilaian dari para ahli, buku panduan ini memperoleh skor rata-rata 95,07% yang termasuk dalam kategori sangat baik. Sementara itu, respon siswa terhadap buku panduan menunjukkan persentase 83,21% yang tergolong baik. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa buku panduan cybercounseling berbasis WhatsApp yang dikembangkan dinyatakan layak dan dapat dimanfaatkan dalam layanan bimbingan konseling untuk siswa SMA. Buku panduan ini dapat menjadi alternatif media pembelajaran yang fleksibel, terutama pada masa pandemi, serta dapat digunakan sebagai pedoman dalam penyelenggaraan layanan bimbingan konseling di sekolah.
4	Model Konseling Teman Sebaya untuk Mahasiswa dengan Menggunakan Aplikasi WhatsApp (Romiaty et al., 2022)	Penelitian ini menghasilkan model layanan konseling teman sebaya menggunakan aplikasi WhatsApp untuk mahasiswa Prodi BK FKIP UPR. Konseling teman sebaya dilakukan secara online melalui WhatsApp sebagai solusi pemberian layanan BK di masa pandemi Covid-19. Tahapan layanan meliputi pendaftaran, pemilihan konselor sebaya, pelaksanaan konseling, dan pelaporan. Metode yang digunakan mengadopsi prinsip PFA (Psychological First Aid) yaitu: lihat, dengar, beri rasa nyaman, hubungkan, lindungi, dan tanamkan harapan. Konselor sebaya perlu dibekali aspek pengetahuan, sikap, dan keterampilan dasar konseling sebelum memberikan layanan. Keberhasilan dapat dilihat dari perubahan sikap dan perilaku positif konseli. Faktor penghambat yang perlu diperhatikan antara lain jaringan/media yang kurang memadai, keterbatasan fitur emoticon, dan kemampuan menulis konseli yang kurang baik. Model konseling teman sebaya berbasis WhatsApp ini dapat menjadi alternatif pemberian layanan BK di masa pandemi yang mendukung physical distancing.
5	Aplikasi Cyber Counseling- Ngobrol Yuk Berbasis Android	Penelitian ini menghasilkan aplikasi cyber counseling "Ngobrol Yuk" berbasis Android

PROSIDING

Seminar Nasional Bimbingan dan Konseling
"Transformasi Digital Dalam Bimbingan dan Konseling: Memaksimalkan Teknologi Untuk
Dukungan Psikologis Yang Lebih Efektif"
Sabtu, 27 Juli 2024

Whatsapp) Untuk Meningkatkan Psychological Well-Being Siswa Sekolah Dasar (Artati & Herdi, 2023)	(WhatsApp) untuk meningkatkan psychological well-being siswa sekolah dasar. Tujuan penelitian adalah untuk memudahkan guru BK dalam memberikan layanan bimbingan dan konseling online serta sebagai strategi meningkatkan psychological well-being siswa SD. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan subjek 80 siswa kelas VI SD. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi ini efektif membantu siswa merasa nyaman, lega, dan mudah menggunakannya untuk konsultasi, membantu menyelesaikan masalah, serta memotivasi mencapai tujuan. Respon siswa sangat positif, merasa terbantu dan nyaman berkonsultasi online dengan guru BK kapanpun dan dimanapun. Aplikasi ini dianggap efektif meningkatkan psychological well-being siswa dan dapat menjadi model layanan konseling bagi guru BK SD di era digital. Kesimpulannya, aplikasi cyber counseling "Ngobrol Yuk" berbasis Android (WhatsApp) terbukti efektif, adaptif, dan fleksibel sebagai alternatif layanan BK online untuk meningkatkan psychological well-being siswa SD.
--	---

Dari kelima artikel jurnal tersebut, dapat disimpulkan bahwa penggunaan WhatsApp sebagai media untuk layanan bimbingan dan konseling memiliki efektivitas yang tinggi dalam beragam konteks pendidikan. Aplikasi pesan instan ini memfasilitasi komunikasi yang lebih fleksibel dan nyaman, memungkinkan interaksi antara konselor dan klien tanpa batasan waktu dan tempat. WhatsApp telah terbukti efektif dalam meningkatkan kepercayaan diri siswa, mendorong keterbukaan diri yang lebih besar, dan berkontribusi positif terhadap kesejahteraan psikologis mereka. Platform ini juga menawarkan berbagai fitur seperti chatting, panggilan suara, panggilan video, dan berbagi file yang memperkaya pengalaman konseling. Sebagai media pembelajaran untuk layanan cybercounseling, WhatsApp memungkinkan penyebaran informasi yang cepat dan diskusi kelompok yang interaktif.

Keunggulan WhatsApp terletak pada aksesibilitasnya yang luas, antarmuka yang ramah pengguna, dan kemampuannya untuk menciptakan lingkungan yang aman bagi klien untuk mengekspresikan diri. Fitur enkripsi end-to-end juga menjamin kerahasiaan percakapan, yang sangat penting dalam konteks bimbingan dan konseling. Namun, beberapa keterbatasan perlu diperhatikan dalam implementasinya. Ketergantungan pada jaringan internet dapat menjadi hambatan bagi mereka yang tinggal di daerah dengan konektivitas terbatas. Kurangnya interaksi tatap muka langsung juga dapat mengurangi elemen penting dalam proses konseling, seperti bahasa tubuh dan ekspresi wajah, yang mungkin sulit ditangkap sepenuhnya melalui komunikasi digital.

Selain itu, penggunaan WhatsApp untuk konseling juga menimbulkan tantangan baru terkait batasan profesional dan etika. Konselor perlu menetapkan protokol yang jelas mengenai waktu respons, penanganan situasi krisis, dan pemeliharaan batasan profesional dalam lingkungan digital yang lebih informal. Oleh karena itu, meskipun WhatsApp menawarkan banyak manfaat sebagai alat bimbingan dan konseling, penggunaannya harus diimbangi dengan pertimbangan cermat terhadap keterbatasan dan potensi risikonya. Pendekatan yang ideal mungkin melibatkan kombinasi antara sesi tatap muka tradisional dan dukungan berbasis WhatsApp, memaksimalkan kelebihan dari kedua metode tersebut untuk memberikan layanan bimbingan dan konseling yang komprehensif dan efektif.

Dalam mengimplementasikan konseling melalui WhatsApp chat, penting untuk mempertimbangkan dan mengadaptasi berbagai pendekatan konseling yang sudah ada. Beberapa pendekatan yang dapat digunakan dalam konteks konseling digital melalui WhatsApp chat antara lain: 1) Pendekatan Berpusat pada Klien (Client-Centered Approach), 2) Terapi Kognitif-Perilaku (Cognitive-Behavioral Therapy/CBT), 3) Pendekatan Naratif, dan 4) Konseling Singkat Berfokus Solusi (Solution-Focused Brief Therapy/SFBT) (Andriyani et al., 2022).

Dalam mengaplikasikan pendekatan-pendekatan ini melalui WhatsApp, beberapa pertimbangan penting meliputi:

1. **Adaptasi Teknik:** Teknik-teknik konseling tradisional perlu diadaptasi untuk format chat. Misalnya, "diam yang terapeutik" dalam sesi tatap muka bisa diterjemahkan menjadi jeda yang disengaja dalam respons chat.
2. **Penggunaan Emoji dan Media:** Emoji, GIF, atau stiker dapat digunakan secara bijak untuk menambahkan nuansa emosional pada komunikasi tertulis, tetapi harus digunakan dengan hati-hati untuk mempertahankan profesionalisme.
3. **Batasan Waktu dan Responsivitas:** Penting untuk menetapkan ekspektasi yang jelas tentang waktu respons dan ketersediaan konselor untuk menghindari ketergantungan berlebihan atau harapan yang tidak realistis.
4. **Manajemen Krisis:** Protokol khusus perlu dikembangkan untuk menangani situasi krisis melalui WhatsApp, termasuk rencana eskalasi ke layanan darurat jika diperlukan.
5. **Keamanan Data:** Meskipun WhatsApp menawarkan enkripsi end-to-end, konselor harus tetap waspada tentang keamanan data dan mungkin perlu menggunakan platform yang lebih aman untuk informasi sangat sensitif.
6. **Kombinasi dengan Metode Lain:** Pendekatan hibrida yang menggabungkan konseling berbasis WhatsApp dengan sesi video atau tatap muka sesekali dapat memberikan keseimbangan yang baik antara aksesibilitas dan kedalaman terapeutik (Julina Putri et al., 2021; Sheilla et al., 2023).

Dengan mempertimbangkan dan mengadaptasi pendekatan-pendekatan konseling ini untuk penggunaan melalui WhatsApp, konselor dapat memanfaatkan kelebihan platform digital sambil tetap mempertahankan integritas dan efektivitas proses konseling. Namun, penting untuk terus mengevaluasi efektivitas metode ini dan melakukan penyesuaian sesuai kebutuhan individu klien dan perkembangan teknologi.

4. Kesimpulan

Penelitian ini mengungkapkan bahwa desain WhatsApp chat konseling memiliki potensi besar sebagai platform e-konseling yang efektif, terutama di kalangan pelajar dan

mahasiswa. Keunggulan utamanya terletak pada fleksibilitas, aksesibilitas, dan kemampuannya meningkatkan keterbukaan diri klien. Struktur layanan yang mencakup tahap persiapan, proses konseling, dan pasca konseling, dengan adopsi prinsip-prinsip seperti *Psychological First Aid*, terbukti efektif dalam implementasinya. Namun, beberapa keterbatasan perlu diperhatikan. Pertama, ketergantungan pada jaringan internet dapat menghambat proses konseling di daerah dengan konektivitas terbatas. Kedua, keterbatasan dalam membaca isyarat non-verbal dapat mempengaruhi keakuratan interpretasi konselor. Ketiga, efektivitas konseling berbasis teks sangat bergantung pada kemampuan menulis dan membaca klien, yang dapat bervariasi.

Untuk studi selanjutnya, direkomendasikan untuk melakukan penelitian longitudinal guna menilai dampak jangka panjang dari WhatsApp chat konseling terhadap kesehatan mental klien. Selain itu, pengembangan panduan etika khusus untuk konseling berbasis chat perlu diteliti lebih lanjut. Dalam praktiknya, konselor perlu dibekali dengan pelatihan khusus dalam keterampilan komunikasi tertulis dan interpretasi pesan teks. Integrasi teknologi kecerdasan buatan untuk analisis sentimen dan deteksi emosi dalam pesan teks juga dapat dieksplorasi untuk meningkatkan efektivitas layanan.

Terakhir, meskipun WhatsApp chat konseling menawarkan banyak manfaat, penting untuk mempertahankan keseimbangan antara layanan online dan tatap muka. Pendekatan *blended counseling*, yang menggabungkan elemen online dan offline, mungkin menjadi solusi optimal untuk memaksimalkan manfaat kedua metode tersebut dalam konteks bimbingan dan konseling modern.

Daftar Pustaka

- Andriyani, W. D., Salsabila, I., Suparmika, Y., Syammach, H. K., & Azizah, N. (2022). Ragam Pendekatan Bimbingan Konseling. *Jurnal Pendidikan Indonesia : Teori, Penelitian, Dan Inovasi*, 2(4), 234–241. <https://doi.org/10.59818/jpi.v2i4.234>
- Apsari, F. Y., Rama, M. D., Prasetyo, E., Psikologi, F., Widya, U., & Surabaya, M. (2018). PEMANFAATAN TEKNOLOGI BAGI GENERASI MILLENNIAL : KONSELING BERBASIS TEKS MENGGUNAKAN RILIV-APLIKASI ANDROID F. Yuni Apsari¹ Made Darmawan Rama² Eli Prasetyo³ Em. *Pemanfaatan Teknologi Bagi Generasi... Hal. 45-49 PEMANFAATAN*

*TEKNOLOGI BAGI GENERASI MILLENIAL : KONSELING BERBASIS TEKS
 MENGGUNAKAN RILIV-APLIKASI ANDROID F. Yuni Apsari1 Made Darmawan
 Rama2 Eli Prasetyo3 Em, 5(1), 45–49.*

- Artati, K. B., & Herdi, H. (2023). Aplikasi Cyber Counseling-Ngobrol Yuk Berbasis Android (Whatsapp) Untuk Meningkatkan Psychological Well-Being Siswa Sekolah Dasar. *Jurnal Mahasiswa BK An-Nur : Berbeda, Bermakna, Mulia*, 9(3), 53. <https://doi.org/10.31602/jmbkan.v9i3.11435>
- Cahyawulan, W., & Prabowo, A. S. (2016). Perspektif Terpadu: Alternatif Terbaik Atas Konseling Konvensional. *Insight: Jurnal Bimbingan Konseling*, 5(1), 140. <https://doi.org/10.21009/insight.051.20>
- Farah Fauzia, I Ketut Gading, N. K. S. (2021). Pengembangan Buku Panduan Cybercounseling Berbasis Aplikasi Whatsapp untuk Siswa SMA. *Jurnal Bimbingan Konseling*, 1(1), 100–105. <https://doi.org/10.23887/XXXXXX-XX-0000-00>
- Faturrahman & Saputra, W. N. E. (2023). Bimbingan kelompok dengan teknik psikodrama untuk mereduksi kecemasan Komunikasi siswa. Prosiding Seminar Nasional Bimbingan dan Konseling Universitas Ahmad Dahlan (Vol 3, pp. 871-875).
- Julina Putri, S. N., Aiman, U., Sudirman, M. Y., Kurniawan, N. A., & Pambudi, P. R. (2021). Pengaruh Emoji Dalam Media Layanan Bimbingan Dan Konseling Online Terhadap Metakognitif Konseli. *Psikodidaktika: Jurnal Ilmu Pendidikan, Psikologi, Bimbingan Dan Konseling*, 6(1), 211. <https://doi.org/10.32663/psikodidaktika.v6i1.1818>
- Khuzaiah, S., Abdul Mumin, K., & Hashim, S. (2023). Adolescent Pregnant Mother’s Health Seeking Practice Using Whatsapp During Covid-19 Pandemic In Indonesia: A Qualitative Analysis Of An Open-Ended Questionnaire Among Pregnant Adolescents. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 16(1), 31–39. <https://doi.org/10.48144/jiks.v16i1.1413>
- Luqaf, Y. S. (2020). Penerapan E-Konseling Berbasis Whatsapp dalam Meningkatkan Kepercayaan Diri pada Peserta Didik SMK Negeri 5 Banjarmasin. *Jurnal Sipatokkong*, 1(<http://ojs.bpsdmsulsel.id/index.php/sipatokkong/issue/view/2>), 137–142.
- Malelak, E. O. (2022). Analisis Trend Penggunaan Media Sosial dalam Pelaksanaan Cyber Counseling (Ulasan Penelitian di Indonesia Selama Tahun 2017-2021). *Jurnal Pendidikan Dan Konseling*, 4(4), 2730–2738. <https://tekno.kompas.com>

PROSIDING

Seminar Nasional Bimbingan dan Konseling
“Transformasi Digital Dalam Bimbingan dan Konseling: Memaksimalkan Teknologi Untuk
Dukungan Psikologis Yang Lebih Efektif”
Sabtu, 27 Juli 2024

- Prabawa, A. F. (2021). Konseling Online Berbasis Teks: Keterampilan, Gaya, Dan Sikap Berkomunikasi. *International Virtual Conference on Islamic Guidance and Counseling*, 1(1), 94–105. <https://doi.org/10.18326/iciegc.v1i1.55>
- Romiaty, R., Apriatama, D., Pangestie, E. P., Syaharani, A. F., & Hutajulu, L. (2022). Model Konseling Teman Sebaya untuk Mahasiswa dengan Menggunakan Aplikasi WhatsApp. *Jurnal Basicedu*, 6(3), 5157–5165. <https://doi.org/10.31004/basicedu.v6i3.3065>
- Sheilla, A., Budiman, N., & Nadhirah, N. A. (2023). Etika Komunikasi Konselor Dalam Konseling Online Berbasis Teks. *Jurnal Konseling Pendidikan Sheilla*, 7(1), 1–12.
- Ursula, P. abda. (2021). Mengenal Layanan Konseling. *Jurnal Pendidikan*, 8(3), 62–73.